

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, Eugene W., Claes Fornell & Donald R. Lehmann (July, 1994): “*Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings from Sweden*”, *Journal of Marketing* vol. 58.
- Assael, H. 1992. *Consumer Behavior and Marketing Action*. New York: PWS-KENT Publishing Company.
- Bramson, Robert. 2005. *Customer Loyalty 50*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Dharmmesta, dan Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. BPFE. Yogyakarta.
- Garvin, David A. (1993): “*The Art and Science of Business Management*”. New York: Kent Publishing.
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. UNDIP. Semarang.
- Goering, Patricia A., 1985. “*Effect Product Trial on Consumer Expectation, Demand and Price*”. *Journal of Consumer Research*, Vol.12, pp. 74-84.
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- <http://www.djarum.co.id> (diakses 30 Desember 2010 Pukul 15.00 WIB)
- Kasali, Renald. 1995. *Manajemen Periklanan*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 1994. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi Revisi. Jilid Dua. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip. Alih Bahasa Hendra dkk. 1999. *Manajemen Pemasaran, Analisa, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi Pertama. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control*, (8th edn). New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 8. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1. Edisi kesebelas. Klaten: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Scheter, Edwin S. 1992. *Managing for World Class Quality*. ASQC Quality Press.
- Soehardi, Sigit. 1982. *Marketing Praktis*. Yogyakarta: Ar Murrita.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Hadi. 1990. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Swasta, Basu D.H dan Irawan. 1983. *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi Kedua. Jakarta: Erlangga.
- Swasta, B dan Handoko, T Hani. 1987. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, Cetakan Kedua. Yogyakarta: Liberty.
- Swasta, Basu. 2002. *Azas-azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Zeithaml, Valarie A. 1988. Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, Vol.52, Juli 1988, pp.2-22.
- Zeithaml et al,. 1996. *Measuring the quality of relationship in customer service: An empirical study*. European: Jurnal Marketing.